

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri penerbangan dunia sekarang ini sedang mengalami permasalahan. Bisnis penerbangan dikenal sebagai bisnis yang memiliki margin yang tipis namun cenderung memiliki modal yang padat. Hal tersebut membuat bisnis penerbangan di dunia mengalami stagnan, penyebabnya ialah karena persaingan yang semakin ketat antar perusahaan, membengkaknya biaya-biaya utama seperti biaya pembelian avtur sebagai bahan bakar pesawat terbang serta volatilitas nilai tukar yang tidak stabil. Sehingga dapat digambarkan industri penerbangan dunia saat ini seperti pesawat yang sulit untuk terbang pada saat take off akibat kelebihan beban.

Akibatnya sepanjang tahun 2019 setidaknya terdapat 15 maskapai penerbangan dunia yang sudah gulung tikar diantaranya adalah Germania asal Jerman, California Pacific asal USA, Flybmi asal Inggris, Air Insel asal Curacao, Tajik Air asal Tajikistan, Asian Express asal Tajikistan, WOW Air asal Islandia, Aerolineas de Antioquia/ADA asal Kolombia, Fly Jamaica Airways asal Jamaika, Air Philip asal Korea Selatan, Jet Airways asal India, Avianca asal Brasil & Argentina, Al Naser Wings Airlines asal Irak, Aigle Azur asal Prancis dan Thomas Cook asal Inggris

Di Inonesia pun pada awalnya banyak perusahaan maskapai penerbangan yang beroperasi melayani masyarakat, namun beberapa diantaranya kini sudah tidak beroperasi lagi seperti halnya perusahaan transportasi udara Batavia Air, Merpati Nusantara Airlines, dan Mandala Tigerair.

Terdapat pula fakta bahwa pada tahun 2018 lalu, sebagian besar perusahaan maskapai penerbangan asal Indonesia mengalami kerugian. Hal tersebut menandakan ada sesuatu yang salah dalam bisnis penerbangan di Indonesia.

Namun, hingga saat ini bisnis penerbangan, khususnya di Indonesia masih sangat menjanjikan, karena Indonesia sendiri merupakan negara yang berbentuk kepulauan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 137 tahun 2017 tanggal 29 Desember 2017, yang dipublikasikan dalam Buku Statistik Indonesia tahun 2018 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Pulau di Indonesia berjumlah 16.056 pada tahun 2017.

Kemudian Indonesia juga memiliki wilayah pariwisata alam yang sangat indah dan sudah diakui oleh beberapa negara di dunia. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018, wisata mancanegara yang datang ke Indonesia melalui jalur udara sebanyak 10,08 juta orang atau sekitar 64%, Laut 3,21 juta orang atau sekitar 20% dan darat 2,51 juta orang atau sekitar 16%.

Melihat fakta diatas, bisnis penerbangan di Indonesia harus tetap berlanjut dan terus dikembangkan. Saat ini Indonesia memiliki satu perusahaan maskapai penerbangan milik negara yang masih beroperasi dan terus berkembang, maskapai penerbangan tersebut adalah Garuda Indonesia.

Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan yang di favoritkan oleh kalangan menengah, hal ini dikarenakan Garuda Indonesia memiliki track record keselamatan penerbangan dan track record ketepatan waktu dengan kategori sangat baik, kemudian fasilitas in Flight yang ditawarkan sangat memadai, dan Garuda Indonesia memiliki banyak pesawat yang didukung dengan teknologi canggih.

Namun sangat disayangkan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Garuda Indonesia pada tahun 2019. Permasalahan pertama yakni terdapat perbedaan pendapat yang terjadi di tahun 2019 antara pihak manajemen yang melaporkan laporan keuangan tahun 2018 dengan dewan komisaris Garuda Indonesia perwakilan PT Trans Airways yang memiliki presentase kepemilikan saham di Garuda Indonesia sebesar 25,61% yakni Chairul Tanjung dan Dony Oskaria, mereka menolak untuk menanggapi laporan keuangan milik Garuda Indonesia pada tahun 2018.

Alasan mereka menolak menanda tangani laporan keuangan pada tahun 2018 itu, dikarenakan laporan tersebut menunjukkan hal yang berbanding terbalik dengan laporan keuangan pada tahun 2017. Kinerja laporan keuangan Garuda Indonesia pada tahun 2018 menunjukkan keuntungan sebesar US\$ 809.000 padahal pada tahun sebelumnya Garuda Indonesia mencatatkan kerugian dalam laporan keuangannya sebesar US\$ 216.580.000

Setelah diselidiki, Garuda Indonesia telah mencatatkan transaksi kerjasama dengan PT Mahata Aero Teknologi sebagai pos pendapatan. Namun pada kenyataannya hingga akhir tahun 2018 tidak ada pembayaran masuk dari transaksi kerjasama tersebut.

Permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan Garuda Indonesia selanjutnya adalah ditemukannya barang mewah yang diselundupkan oleh Direktur Utama Garuda Indonesia, Ari Askhara. Barang mewah tersebut berupa spare part motor Harley Davidson dalam kondisi bekas dan sepeda merek Brompton dalam kondisi baru.

Penemuan barang mewah tersebut ditemukan oleh Bea Cukai Bandara Soekarno Hatta di dalam pesawat dengan nomor penerbangan GA9721 dengan tipe pesawat Airbus A330-900 Neo yang baru tiba dari Prancis. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani perkiraan kerugian negara atas penemuan barang yang tidak di declare tersebut berkisar antara Rp 532.000.000 – Rp 1.500.000.000.

Atas kasus tersebut Menteri BUMN, Erick Tohir memberhentikan Direktur Utama Garuda Indonesia yakni Ari Askhara dan beberapa orang lainnya yakni Iwan Joeniarso yang menjabat sebagai Direktur Teknik dan Layanan Garuda, Mohammad Iqbal yang menjabat sebagai Direktur Kargo dan Pengembangan Usaha, dan Heri Akhyar yang menjabat sebagai Direktur Human Capital.

Ikatan Karyawan Garuda Indonesia (IKAGI) juga melaporkan beberapa peraturan kontroversi pada masa kepemimpinan Ari Askhara. Diantaranya adalah pemangkasan fasilitas bagi awak kabin terutama bagi awak kabin yang melakukan penerbangan jarak jauh, jam kerja awak kabin yang tidak sesuai UU Nomor 13 Tahun 2003 hal ini berdampak pada penurunan safety level di Indonesia, dan pengalihan rute Jakarta – Amsterdam menjadi Denpasar – Medan – Amsterdam pengalihan rute ini sempat membuat Garuda Indonesia mendapat teguran dari Kementerian Perhubungan melalui surat yang diterbitkan September 2019 lalu.

Menurut pengamat BUMN, Toto Pranoto berpendapat bahwa Garuda Indonesia bisa saja ditinggalkan oleh konsumen dengan reputasi perusahaan yang buruk serta konsumen meragukan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Bukan hanya itu saja Garuda Indonesia juga bisa saja kehilangan para investor karena investor meragukan kinerja perusahaan Garuda Indonesia.

Kemudian akibat adanya kasus tersebut, pada tahun 2019 Garuda Indonesia tidak lagi masuk ke dalam 10 besar perusahaan transportasi udara terbaik di dunia versi Skytrax, padahal pada tahun 2018 sebelum kasus yang terjadi di Garuda Indonesia, perusahaan berhasil mendapatkan peringkat ke 9 sebagai perusahaan transportasi udara terbaik di Dunia versi Skytrax. Hal tersebut menandakan bahwa dunia internasional juga sudah memandang bahwa citra merek dari Garuda Indonesia mengalami penurunan dan reputasi perusahaan patut untuk dipertanyakan.

Tabel 1. Peringkat Maskapai Penerbangan Terbaik di Dunia Versi Skytrax

Tahun 2018			Tahun 2019		
Posisi	Maskapai	Negara	Posisi	Maskapai	Negara
1	Singapore Airlines	Singapura	1	Qatar Airways	Qatar
2	Qatar Airways	Qatar	2	Singapore Airlines	Singapura
3	ANA All Nipon Airways	Jepang	3	ANA All Nipon Airways	Jepang
4	Emirates	UEA	4	Cathay Pasific	Hongkong
5	EVA Air	Taiwan	5	Emirates	UEA
6	Cathay Pasific	Hongkong	6	EVA Air	Hongkong
7	Lufthansa	Jerman	7	Hainan Airlines	China
8	Hainan Airlines	China	8	Qantas Airways	Australia
9	Garuda Indonesia	Indonesia	9	Lufthansa	Jerman
10	Thai Airways, Thailand	Thailand	10	Thai Airways, Thailand	Thailand

Sumber : *Travel Kompas*

Namun demikian, Garuda Indonesia di dalam laporan tahunan 2018 sempat berhasil mendapatkan sertifikasi sebagai world 5-star airlines dengan kategori pelayanan yang diberikan oleh Skytrax tetapi masa berlaku sertifikasi tersebut sudah berakhir pada bulan Februari 2020.

Tabel 2. Sertifikasi Garuda Indonesia

Tanggal	Nama Sertifikasi	Kategori	Masa Berlaku	Penyelenggara
8 Februari 2018	World 5-Star Airline	Layanan	Februari 2020	Skytrax

Sumber : *Annual Report 2018 Garuda Indonesia*

Selain itu, Garuda Indonesia juga mencatatkan beberapa prestasi dalam kualitas layanan yang di dapat selama tahun 2018 (periode Juli dsn September) , berikut adalah prestasi yang di dapat oleh Garuda Indonesia :

Tabel 3. Penghargaan Garuda Indonesia

Tanggal	Kategori	Internasional / Domestik	Penghargaan	Spesial Penghargaam	Dari Lembaga
17 Juli 2018	Layanan	Internasional	The World's Best Cabin Crew	World Airlines Awards	Skytrax
17 Juli 2018	Layanan	Internasional	Top 10 Airlines	World Airlines Awards	Skytrax
17 Sept 2018	Layanan	Domestik	Public Service Unit Awards	Unit Pelayanan Publik – Madya	Kemhub

Sumber : *Annual Report 2018 Garuda Indonesia*

Laporan Tahunan Garuda Indonesia tahun 2018 juga memuat beberapa testimoni dari pelanggan, karyawan dan mitra bisnis nya (lihat bagian lampiran). Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan yang diberikan berhasil membuat pelanggan, karyawan dan mitra bisnis nya puas. Prestasi dan testimoni tersebut menunjukkan bahwa Garuda Indonesia merupakan perusahaan transportasi udara terbaik baik di dunia ataupun di dalam negeri sendiri. Garuda Indonesia juga selalu memperhatikan schedule penerbangan tepat pada waktunya, serta selalu memperhatikan kualitas layanan baik dari sisi kenyamanan maupun sisi keamanan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Johanudin Lahap, dkk (2015), penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen industry hotel di Malaysia. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Radita Herliza & Marheni Eka (2016), penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Zara di mall PVJ Bandung.

Kemudian terdapat pula beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Ehsan Zarei, dkk (2015), penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit privasi di Iran. Dan penelitian yang dilakukan oleh Lutviyatus Sholeha, dkk (2018), penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Ahas Sumber Jaya Mahasakti Banyuwangi.

Selanjutnya terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh citra merek, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Abdelsalam Adam Hamid, dkk (2015), penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Feiby Tombokan, dkk (2015), penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna BNI Taplus di kota Manado. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rita Novita Sari (2016), penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Giant Hypermaket Mall Samarinda. Lalu penelitian yang dilakukan Syaifullah dan Mira (2018) penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra merek, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen nasabah PT Pegadaian (Persero) di kota Batam.

Namun, terdapat pula hasil penelitian yang tidak signifikan antara pengaruh citra merek dengan kepuasan konsumen, penelitian tersebut dilakukan oleh Ghalih Galang, dkk (2018) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan ditemukan pula hasil yang tidak signifikan antara pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan konsumen, penelitian tersebut dilakukan oleh Rochyan Ridho Rien Rizqy, dkk (2016) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari penjelasan yang sudah dijelaskan diatas, dan ditemukannya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu untuk itu peneliti memutuskan judul dalam penelitian ini ialah “Analisis Kepuasan Konsumen Penerbangan Domestik Pada Maskapai Garuda Indonesia yang dipengaruhi oleh Citra Merek dan Kualitas Layanan”

I.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan penjelasan dari latar belakang tersebut menimbulkan yang menjadi beberapa permasalahan dan kemudian dirumuskan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dari citra merek terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh yang diberikan pada citra merek, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
Sebagai referensi penelitian yang akan datang
2. Manfaat Teoritis
Sebagai masukan untuk perusahaan Garuda Indonesia agar selalu memperhatikan citra merek, dan kualitas layanan.